



IFAP

Instituto de Financiamento
da Agricultura e Pescas, I.P.



CONTACT CENTER

RESULTADOS DO
INQUÉRITO

DE

SATISFAÇÃO AO
SERVIÇO PRESTADO

ATRAVÉS

DOS

CANAIS ELECTRÓNICO E
TELEFÓNICO

2021



ÍNDICE

1. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS.....	3
2. INTRODUÇÃO	4
3. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO.....	6
4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO (<i>CALL CENTER</i>)	18
5. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES	31
6. CONCLUSÕES	33

1. Síntese dos principais resultados

Nº de Participantes	Destinatários registados no portal do IFAP	Percentagem da amostra
6.246	131.836	5%
Canal Electrónico - Principais Assuntos/Classificação		Peso das respostas
% que considera de fácil utilização		43%
Motivos de contacto	Informações s/ Apoios e Ajudas + Dúvidas s/ Pagamentos + Dificuldades na utilização do portal	73%
Avaliação global ao canal electrónico	Muito Bom e Bom	73%
Prazo de resposta	Muito Bom e Bom	65%
Classificação dos agentes	Muito Bom e Bom	80%
% De participantes que recorreram ao atendimento electrónico em outros Organismos da Administração Pública		45%
% Dos participantes que classificaram o canal electrónico do IFAP como melhor		33%
Qual a melhoria que privilegiaria para este canal ?	Facilidade de acesso aos formulários	33%
Canal Telefónico - Principais Assuntos/Classificação		Peso das respostas
% que considera de fácil contacto		76%
Utilidade do recurso a soluções de auto-atendimento através de menus IVR	Muito útil e útil	72%
Motivos de contacto	Informações s/ Apoios e Ajudas + Dúvidas s/ Pagamentos + Dificuldades na utilização do portal	72%
Avaliação Global ao Canal Electrónico	Muito Bom e Bom	73%
Prazo de resposta (nos casos em que não foi obtida resposta no decurso da chamada)	Entre o próprio dia e 3 dias	68%
Classificação dos agentes	Muito Bom e Bom	79%
% De participantes que recorreram ao atendimento telefónico em outros Organismos da Administração Pública		44%
% Dos participantes que classificaram o canal telefónico do IFAP como melhor		32%
Qual a melhoria que privilegiaria para este canal ?	Redução do tempo de espera	52%
Perfil dos Inquiridos - Principais Resultados		Peso das respostas
Faixa Etária	Entre 40 e 65 anos	66%
Em que qualidade interage com o IFAP	Beneficiário	71%
Habilitações literárias	Ensino superior	48%

2. INTRODUÇÃO

Tendo como principal objectivo a avaliação do grau de satisfação dos utilizadores do serviço de atendimento, em diante designado de *Contact Center*, nomeadamente através dos seus canais Electrónico e Telefónico, o IFAP procede anualmente - desde o ano 2014 - à realização de um inquérito, disponibilizado *online*, através de uma plataforma específica para esse efeito.

O presente relatório destina-se a apresentar os resultados referentes ao serviço prestado, durante o ano de 2021, e cujo inquérito decorreu durante o passado mês de Março de 2022, utilizando para o efeito um *link* disponibilizado através do portal do Instituto¹.

Foi simultaneamente enviado um *e-mail*, dirigido a 131.836 beneficiários, destinado à divulgação desta iniciativa, e onde se apelava simultaneamente à participação, disponibilizando para esse efeito o *link* de acesso ao referido inquérito.

O nível de participação foi substancialmente inferior ao registado em idêntico período do ano anterior, tendo sido recepcionados 6.246 inquéritos devidamente preenchidos, resultado aquém dos 7.891 registados no ano anterior, representando uma redução na ordem dos 20,8%.²

Pese embora o decréscimo verificado no número de participantes, esse resultado ficou, ainda assim, acima da média registada nos oito inquéritos já realizados, que se encontra nos 5.837 participantes. O gráfico seguinte permite observar o histórico de participação registado desde o ano 2014.



O comportamento volátil que se tem registado nos níveis de participação, em particular no período objecto de análise, pode ser atribuído a diversos factores, entre os quais se poderão destacar:

¹ À semelhança de anos anteriores, recorreu-se à plataforma *eSurveyPro* para esse efeito.

² Considerando o rácio de inquéritos submetidos vs. e-mails massivos remetidos, a taxa de participação fixou-se aproximadamente nos 5%, sensivelmente 2 p.p. abaixo do verificado no ano anterior.

- Possibilidade de um número muito significativo dos participantes ter deixado de manifestar disponibilidade para responder ao inquérito, pelo simples facto de ter respondido a um inquérito similar no ano anterior;
- Reduzida percepção da importância de participação neste tipo de inquéritos e dos seus efeitos práticos, nomeadamente a sua efectiva repercussão na introdução de melhorias na qualidade do serviço prestado;
- Eventual menor disponibilidade para o efeito, resultante do facto de o período de disponibilização do inquérito ter coincidido com a redução das medidas restritivas relacionadas com a situação de pandemia (COVID -19);
- A conjugação de alguns dos factores anteriormente elencados.

Dada a pertinência do tema, foi mantida a questão relacionada com a percepção dos inquiridos relativamente ao grau de utilidade das soluções de auto-atendimento, com recurso a IVR³, que se encontram implementadas desde Março de 2021 na central telefónica do *Contact Center*, as quais têm contribuído decisivamente para um forte aumento no volume de atendimentos realizados.⁴

Ao longo dos capítulos seguintes será realizada uma análise pormenorizada aos resultados obtidos no inquérito, procurando realçar os aspectos positivos, identificado simultaneamente as áreas de maior vulnerabilidade, para as quais posteriormente justificar-se-á uma análise mais aprofundada, destinada a avaliar a necessidade de serem desenvolvidos mecanismos correctivos e/ou de melhoria, e de apresentação de planos de acção, quer relacionados com matérias da exclusiva competência da Unidade responsável pelo *Contact Center*, quer direccionadas a outras áreas do Instituto, com intervenção directa ou indirectamente no processo de atendimento.

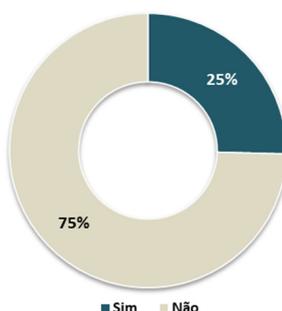
³ Interactive Voice Response.

⁴ A este respeito importa salientar que a implementação da nova solução de atendimento omnicanal permitiu melhorar muito significativamente as principais métricas e indicadores da actividade, havendo a referir que a utilização de soluções de auto-atendimento, com recurso a menus IVR, permitiu aumentar em cerca de 42% o total de atendimentos realizados durante o ano de 2021, quando considerado o somatório das duas modalidades (19.209 por agentes + 8.093 exclusivamente através de auto-atendimento), tendo este último atingido um peso de 30% no total de atendimentos realizados.

3. ATENDIMENTO ELECTRÓNICO

Neste capítulo do inquérito constaram 12 grupos de questões, relativamente ao acesso através dos formulários (Reclamações, Elogios, Informações e Sugestões), disponibilizados através do portal do IFAP.

3.1. Em 2021 recorreu ao atendimento electrónico, utilizando para o efeito os formulários disponíveis no portal do IFAP (Informações, Sugestões, Reclamações/Elogios)?



De acordo com as respostas obtidas na primeira questão do inquérito, apenas 25% dos participantes afirmaram que recorreram ao atendimento através do canal electrónico.

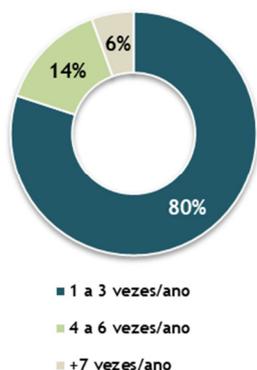
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
Sim	na	38,2%	39,9%	32,1%	30,2%	24,2%	25,4%	25,4%	-0,2%
Não	na	61,8%	60,1%	67,9%	69,8%	75,8%	74,6%	74,6%	0,0%

Da análise dos dados constantes do quadro anterior verifica-se uma estabilização no peso dos participantes que afirmaram utilizar o canal electrónico do IFAP.⁵

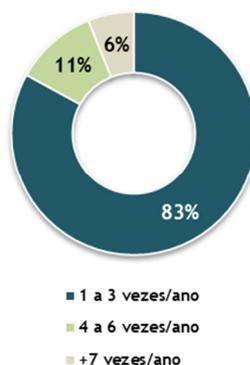
⁵ Como nota complementar importa referir que os dados estatísticos da actividade, referentes à utilização do canal electrónico, revelaram uma redução em 11% face ao volume registado durante o ano anterior (2.769 tickets em 2021 vs. 3.113 tickets, em 2020).

3.2. Se respondeu “Sim” na questão anterior, em média quantas vezes já utilizou esse serviço em 2021, e em que formulário (s) concretamente?

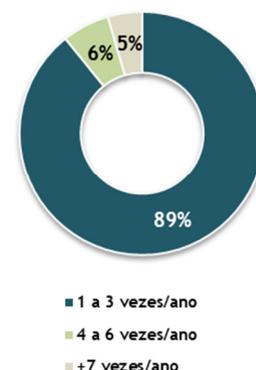
3.2.1. Informações



3.2.2. Reclamações/Elogios



3.2.3. Sugestões



No formulário de pedido de Informações, 80% dos participantes referiram utilizá-lo 1 a 3 vezes por ano, 14% utilizou 4 a 6 vezes e 6% mais de 7 vezes.

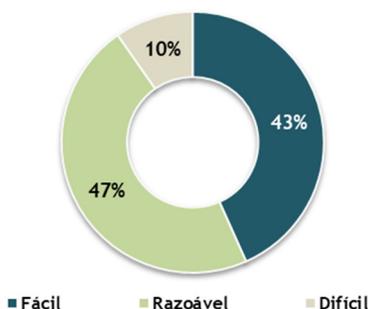
No caso das Reclamações/Elogios, os resultados obtidos situaram-se em 83%, para uma frequência de 1 a 3 vezes por ano, 11% para 4 a 6 vezes, e 6% para mais de 7 vezes;

Quanto às Sugestões, a distribuição foi de 89% para 1 a 3 vezes por ano, 6% para uma frequência de 4 a 6 vezes por ano e de 5% para mais de 7 vezes;

Quantas vezes utilizou os diversos formulários de atendimento eletrónico?		1 a 3 vezes/ano	4 a 6 vezes/ano	+7 vezes/ano
Informações	2014	61,6%	18,5%	20,0%
	2015	60,1%	20,0%	20,0%
	2016	58,7%	23,2%	18,1%
	2017	71,9%	17,7%	10,5%
	2018	67,6%	19,9%	12,5%
	2019	74,9%	18,1%	7,0%
	2020	79,6%	14,6%	5,8%
	2021	80,0%	14,4%	5,5%
	Variação 2020/2021		0,5%	-1,3%
Reclamações/Elogios	2014	87,8%	6,8%	5,5%
	2015	78,7%	11,0%	10,3%
	2016	69,7%	19,7%	10,7%
	2017	81,3%	12,1%	6,6%
	2018	81,2%	10,0%	8,8%
	2019	83,1%	10,3%	6,6%
	2020	82,8%	10,1%	7,1%
	2021	83,0%	11,0%	6,1%
	Variação 2020/2021		0,2%	8,4%
Sugestões	2014	87,8%	6,7%	5,5%
	2015	78,7%	9,3%	12,0%
	2016	85,1%	9,5%	5,4%
	2017	87,3%	8,7%	3,9%
	2018	89,8%	5,4%	4,8%
	2019	86,8%	9,2%	4,0%
	2020	87,6%	8,6%	3,7%
	2021	89,2%	6,3%	4,5%
	Variação 2020/2021		1,9%	-27,3%

O quadro anterior permite observar a evolução que se tem vindo a registar nas respostas ao longo dos últimos anos e, em particular, face ao ano anterior.

3.3. Classifique o grau de dificuldade na utilização do referido serviço



Cerca de 10% das respostas atribuíram uma classificação negativa relativamente à facilidade de utilização do canal electrónico (Informações; Sugestões; Reclamações/Elogios);⁶ e cerca de 90% classificaram globalmente como “Fácil” ou “Razoável”.

	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
Fácil	34,0%	33,8%	42,1%	43,3%	3,0%
Razoável	50,4%	56,0%	47,4%	47,0%	-0,9%
Difícil	15,6%	10,2%	10,5%	9,7%	-7,9%

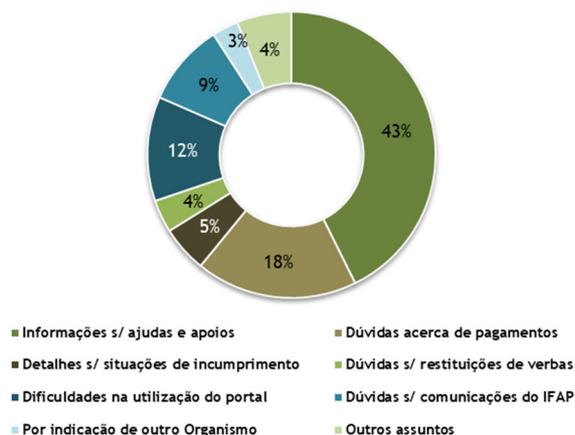
Comparativamente com o ano anterior, verificou-se uma redução de 8% no peso das respostas que consideravam “Difícil” a utilização do canal electrónico, passando a representar 9,7%, quando em 2020 era de 10,5%. Por outro lado, assistiu-se a um aumento no peso das respostas com classificação “Fácil”, que passaram a representar 43,3% do total das respostas.

3.4. Quais as razões que motivaram que recorresse ao atendimento electrónico do IFAP?⁷

Informações s/ ajudas e apoios	Dúvidas s/ pagamentos	Detalhes s/ situações de incumprimento	Dúvidas s/ restituições de verbas	Dificuldades no acesso ao portal	Dúvidas s/ comunicações do IFAP	Por indicação de outro Organismo	Outros assuntos
42,7%	18,2%	5,2%	3,7%	11,8%	9,3%	3,0%	6,1%

⁶ Esta avaliação poderá estar relacionada com as alterações introduzidas no novo portal, em Junho de 2018, no qual os acessos aos formulários deixaram de estar visíveis na página principal do portal, passando para um ponto de menu denominado “Apoio ao Beneficiário”.

⁷ Resposta de escolha múltipla.



À semelhança do registado em anos anteriores, as principais razões que motivaram os contactos incidiram sobre as “Informações sobre ajudas e apoios”, “Dúvidas acerca de pagamentos” e “Dificuldades na utilização do portal”, as quais no seu conjunto representaram cerca de 73% do total de respostas.

No quadro seguinte apresenta-se a comparação dos resultados com os anos anteriores e, particularmente, com o ano de 2020.

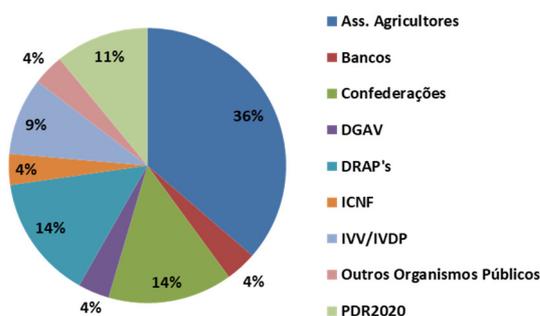
	Informações s/ ajudas e apoios	Dúvidas s/ pagamentos	Detalhes s/ situações de incumprimento	Dúvidas s/ restituições de verbas	Dificuldades no acesso ao portal	Dúvidas s/ comunicações do IFAP	Por indicação de outro Organismo	Outros assuntos
2014	29,7%	25,9%	4,4%	(a)	13,1%	(a)	(a)	2,9%
2015	27,7%	27,3%	4,3%		13,9%			3,7%
2016	27,4%	26,4%	5,3%		13,9%			4,4%
2017	28,4%	20,8%	4,2%		15,4%			5,3%
2018	36,7%	23,3%	6,6%	5,1%	12,8%	9,8%	2,2%	3,5%
2019	40,7%	21,0%	5,4%	5,1%	12,5%	9,7%	2,6%	2,9%
2020	43,6%	18,2%	5,2%	4,1%	12,3%	10,3%	2,1%	4,1%
2021	42,7%	18,2%	5,2%	3,7%	11,8%	9,3%	3,0%	6,1%
Varição 2020/2021	-2,0%	-0,2%	0,2%	-9,8%	-4,1%	-9,5%	41,0%	49,8%

(a) Novas opções de resposta introduzidas no inquérito a partir de 2018

A partir da análise aos dados do quadro anterior é possível observar-se que, em termos comparativos, existiu uma variação negativa na maioria dos temas, com excepção de “Por indicação de outro organismo” e de “Outros assuntos”, embora em ambos os casos os pesos relativos sejam muito reduzidos face ao total.

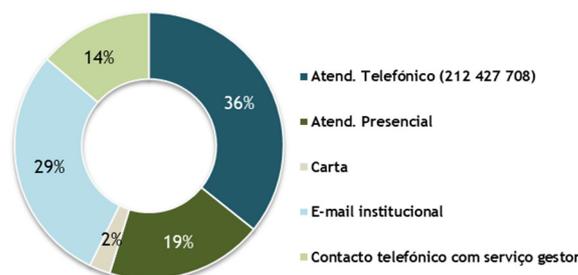
3.5. Caso na resposta anterior tenha seleccionado a opção “Por indicação de outro Organismo”. Indique qual

Ass. Agricultores	Bancos	Confederações	DGAV	DRAP's	ICNF	IVV/IVDP	Outros Organismos Públicos	PDR2020
36,4%	3,6%	14,5%	3,6%	14,5%	3,6%	9,1%	3,6%	10,9%



Da análise ao quadro e gráfico anteriores, é possível observar-se que cerca de 36% dos participantes afirmaram ter contactado o IFAP por indicação de Associações de Agricultores, seguido das Confederações de Agricultores e Direcções Regionais de Agricultura e Pescas, ambas com um peso de 14%.⁸

3.6. Caso anteriormente se tenha verificado a impossibilidade de resolver o mesmo assunto, através de outro canal de comunicação do IFAP, indique qual⁹



Tendo por base os resultados evidenciados no gráfico anterior, observa-se que 36% das respostas se fixou no canal telefónico do Contact Center, seguido da utilização do endereço electrónico institucional, com 29%, e do atendimento presencial, com um peso correspondente a 19% das respostas.

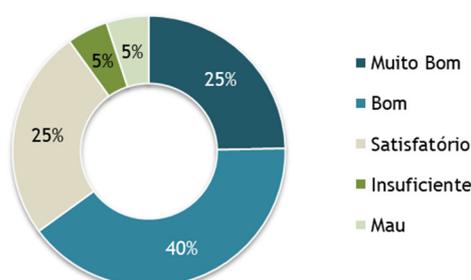
	2018	2019	2020	2021	Variação %
Atend. Telefónico (217 513 999)	39,1%	35,2%	34,6%	35,8%	3,5%
Atend. Presencial	12,3%	18,3%	17,5%	18,9%	8,3%
Carta	4,5%	4,5%	2,9%	2,5%	-13,9%
E-mail institucional	29,1%	28,1%	29,6%	29,0%	-2,0%
Contacto telefónico com serviço gestor	11,6%	11,7%	15,4%	13,7%	-10,8%
Outros	3,4%	2,1%	a)	a)	
a) opção de resposta abandonada					

⁸ As percentagens apresentadas correspondem ao número de respostas proporcionalmente apuradas na opção “Por indicação de outro Organismo”, no ponto 1.4, havendo a registar um total de 56 respostas fora de contexto à questão.

⁹ Resposta de escolha múltipla.

Da análise comparativa aos resultados registados no ano anterior, verifica-se que o recurso ao atendimento através dos canais telefónico e presencial aumentou face ao registado no período homólogo, com taxas de crescimento que variaram entre 3% e 8%, respectivamente. Em sentido oposto, o recurso através de carta e de contacto directo junto dos serviços gestores obteve uma redução na ordem dos 14% e 11%, respectivamente.

3.7. Como classifica o prazo de resposta do IFAP às questões colocadas através do canal de atendimento electrónico?



Relativamente a esta questão, cerca de 10% dos participantes atribuíram classificações negativas (“Mau” e “Insuficiente”), enquanto 25% consideraram o prazo de resposta “Satisfatório”, 40% “Bom”, e 25% “Muito Bom”.

Pode observar-se no quadro seguinte a comparação dos resultados com os registados no ano anterior.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
Muito Bom	5,9%	7,4%	6,4%	8,9%	14,7%	16,0%	24,2%	24,7%	2,0%
Bom	33,4%	35,0%	35,8%	35,4%	34,0%	40,0%	40,6%	40,3%	-0,8%
Satisfatório	46,1%	40,0%	38,7%	25,1%	30,9%	33,0%	25,6%	25,1%	-1,7%
Insuficiente	8,7%	10,2%	11,8%	11,3%	10,7%	6,0%	5,1%	4,9%	-4,0%
Mau	4,2%	7,4%	7,4%	7,6%	9,6%	5,0%	4,6%	5,0%	10,5%

De acordo com as respostas recolhidas nesta questão, a principal alteração respeita a aumento verificado no peso das classificações “Muito Bom” e “Mau”, com variações entre os 2% e os 10%, respectivamente.

Considerando o somatório do peso das avaliações para as classificações “Muito Bom” e “Bom”, observa-se que as mesmas representam cerca de 65% das respostas, resultado quase idêntico ao alcançado durante o ano anterior.

Por outro lado, o somatório das avaliações com classificações negativas passou de um peso de 9,7% para 9,9%, em 2021.

3.8. Segundo os parâmetros abaixo indicados classifique o atendimento efectuado pelos técnicos do IFAP, através do canal electrónico

	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objectividade nas respostas	Profissionalismo e pró-atividade
Muito Bom	45,4%	39,8%	36,7%	41,4%
Bom	38,3%	40,7%	39,1%	37,7%
Satisfaz	12,7%	14,7%	17,1%	14,9%
Insuficiente	1,8%	2,6%	4,1%	3,4%
Mau	1,8%	2,2%	3,0%	2,5%

Da análise aos resultados constantes do quadro anterior é possível concluir-se que a classificação mais elevada é na maioria dos casos a que possui maior representatividade, variando entre 36,7%, no caso da “Precisão e objectividade nas respostas” e os 45,4%, no que respeita à “Cortesia e educação no atendimento”, sendo a média nos 4 parâmetros para a classificação “Muito Bom “de 40,8%.

	Cortesia e educação no atendimento					Uso de linguagem clara e simples				
	2018	2019	2020	2021	Variação %	2018	2019	2020	2021	Variação %
Muito Bom	30,3%	32,8%	44,1%	45,4%	3,0%	25,8%	27,2%	38,8%	39,8%	2,5%
Bom	46,4%	47,6%	39,8%	38,3%	-3,7%	46,5%	48,2%	43,0%	40,7%	-5,2%
Satisfaz	16,3%	16,6%	13,4%	12,7%	-5,3%	18,7%	20,4%	14,0%	14,7%	5,3%
Insuficiente	3,8%	2,2%	1,7%	1,8%	10,9%	5,9%	2,8%	2,5%	2,6%	2,0%
Mau	3,2%	0,9%	1,2%	1,8%	55,1%	3,1%	1,4%	1,7%	2,2%	27,2%

	Precisão e objectividade nas respostas					Profissionalismo e pró-atividade				
	2018	2019	2020	2021	Variação %	2018	2019	2020	2021	Variação %
Muito Bom	22,9%	25,1%	35,5%	36,7%	3,5%	26,6%	28,8%	39,0%	41,4%	6,3%
Bom	42,6%	46,1%	41,8%	39,1%	-6,5%	42,4%	46,6%	41,4%	37,7%	-8,8%
Satisfaz	21,0%	21,3%	17,1%	17,1%	0,3%	18,9%	19,2%	14,9%	14,9%	-0,1%
Insuficiente	7,8%	5,0%	3,3%	4,1%	22,4%	7,5%	3,4%	2,9%	3,4%	19,4%
Mau	5,8%	2,4%	2,4%	3,0%	28,0%	4,6%	1,9%	1,9%	2,5%	35,3%

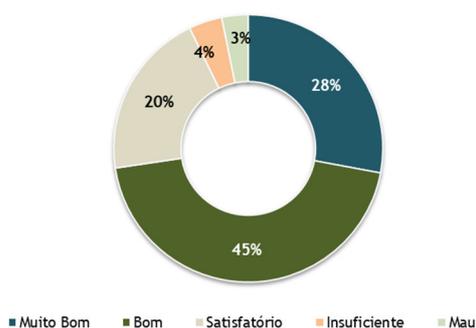
Comparativamente com o ano anterior é possível observar-se um crescimento acentuado nas classificações “Insuficiente” e “Mau”, apesar de o seu peso, face ao total de respostas, se manter relativamente reduzido, representando a média do somatório das duas classificações, para os quatro parâmetros, cerca de 5,4%.

Caso esta análise seja direccionada unicamente para o peso das respostas cujas classificações se encontravam nos 3 níveis de avaliação positiva (Muito Bom; Bom e Satisfaz), observa-se que a evolução registada teve a sua origem fundamentalmente

no aumento das avaliações com a classificação de “Muito Bom”, conforme se pode observar no quadro seguinte.

	Cortesia e educação no atendimento				Uso de linguagem clara e simples				Precisão e objetividade nas respostas				Profissionalismo e pró-atividade			
	2019	2020	2021	Variação %	2019	2020	2021	Variação %	2019	2020	2021	Variação %	2019	2020	2021	Variação %
Muito Bom	33%	44%	45%	3,2%	27%	39%	40%	2,0%	25%	36%	37%	2,0%	29%	39%	41%	6,2%
Σ Muito Bom + Bom	80%	84%	84%	-0,2%	75%	82%	81%	-1,6%	71%	77%	76%	-1,9%	76%	80%	79%	-1,5%
Σ M. Bom + Bom + Satisfaz	97%	97%	96%	-0,9%	96%	96%	95%	-0,5%	93%	94%	93%	-1,5%	95%	95%	94%	-1,4%

3.9. Como classifica globalmente o atendimento electrónico recebido?



Da análise ao gráfico anterior verifica-se que 93% dos participantes se encontravam positivamente agradados com o serviço prestado através deste canal de atendimento¹⁰.

O quadro seguinte apresenta-nos os dados comparativos com os registados no ano anterior, verificando-se um forte crescimento na classificação “Mau”, na ordem dos 28,5%, pese embora o seu peso não ultrapasse os 3,2%.

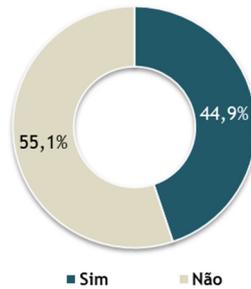
	2018	2019	2020	2021	Variação %
Muito Bom	17,8%	19,6%	28,3%	27,9%	-1,1%
Bom	43,9%	47,7%	45,1%	44,7%	-0,8%
Satisfatório	23,7%	24,9%	19,8%	20,2%	1,8%
Insuficiente	8,6%	5,1%	4,4%	4,0%	-9,0%
Mau	6,0%	2,7%	2,5%	3,2%	28,5%

Caso nesta análise se recorra ao somatório das avaliações positivas, observa-se que o mesmo se manteve praticamente inalterado, passando de 93,1% para 92,8% do total das respostas.

Por último, no que respeita ao somatório das avaliações negativas (“Insuficiente” e “Mau”), observa-se um ligeiro aumento, passando de 6,9% para 7,2%, o que representou uma taxa de crescimento na ordem dos 4,5%.

¹⁰ Somatório das classificações “Muito Bom”, “Bom” e “Satisfatório”.

3.10. Em 2021 recorreu a outros canais de atendimento electrónico em serviços da Administração Pública?

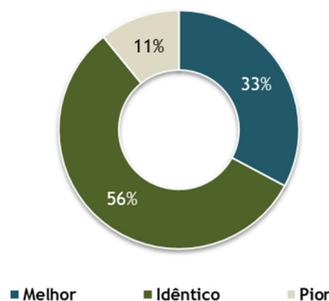


55% Dos participantes afirmou não ter recorrido a outros canais de atendimento electrónico em serviços da Administração Pública.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
Sim	64,5%	62,2%	63,4%	51,0%	46,9%	45,7%	44,9%	-1,8%
Não	35,5%	37,8%	36,6%	49,0%	53,1%	54,3%	55,1%	1,5%

Comparativamente com os resultados alcançados no ano anterior, verificou-se uma ligeira redução no número de participantes que responderam afirmativamente a esta questão, sendo importante de referir que os actuais resultados acompanham a tendência decrescente que se regista desde 2015.

3.11. Caso tenha respondido afirmativamente na questão anterior, como classifica o atendimento electrónico prestado pelo IFAP, quando comparado com o desses serviços?



Comparativamente com outros canais electrónicos em serviços da Administração Pública, 56% dos participantes consideraram o serviço do IFAP “Idêntico”, 33% consideraram-no “Melhor” e por último, 11% como “Pior”. A comparação com os resultados obtidos no ano anterior pode ser observada no quadro seguinte.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
Melhor	28,4%	27,3%	25,7%	25,5%	27,7%	30,4%	32,8%	8,0%
Idêntico	42,8%	39,3%	42,8%	57,9%	62,7%	57,2%	56,4%	-1,5%
Pior	9,7%	12,8%	10,7%	16,6%	9,6%	12,4%	10,8%	-12,7%
Sem Opinião	19,2%	20,7%	20,8%	(a)	(a)	(a)	(a)	

(a) opção de resposta inexistente a partir de 2018

Analisando os dados apresentados no quadro anterior, assinala-se positivamente o crescimento registado, em cerca de 8%, na percentagem de participantes que consideraram o serviço prestado pelo IFAP “Melhor”, e simultaneamente, uma redução, em cerca de 13%, nas avaliações negativas (“Pior”).

3.12. De entre as sugestões de melhoria abaixo apresentadas, identifique aquela que considera mais importante, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento electrónico¹¹



De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, a necessidade de maior facilidade no acesso aos diversos formulários de apoio ao beneficiário continua a ser a principal sugestão de melhoria, recolhendo 33% do total das respostas, seguida da “Simplificação dos formulários”, com 29%, e da “Simplificação e clareza na informação”, com 20%.

Da análise ao quadro seguinte é possível observar-se que, comparativamente com o ano anterior, registou-se uma redução significativa nas sugestões que privilegiavam a redução nos prazos de resposta, e na necessidade de uma maior facilidade no acesso aos formulários, em 6,5% e 3,2%, respectivamente.

Em sentido oposto, verificou-se um aumento na opção relacionada com a necessidade de simplificação e clareza na informação prestada, com uma variação em sentido ascendente na ordem dos 15%.

¹¹ Resposta de escolha múltipla.

	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
Maior facilidade de acesso aos formulários	32,6%	34,1%	34,2%	33,2%	-3,2%
Simplificação dos formulários	25,5%	27,4%	28,8%	28,5%	-0,9%
Redução dos prazos de resposta	23,8%	22,0%	19,4%	18,2%	-6,5%
Simplificação e clareza na informação	18,1%	16,5%	17,6%	20,2%	14,9%

3.13 Quadros comparativos globais

3.13.1 Percentagem de respostas com classificação “Muito Bom”/”Muito Fácil”/”Sim”

Em termos médios, face aos resultados alcançados no ano anterior, o peso das classificações “Muito Bom”, “Muito Fácil” ou “Sim” aumentou significativamente, passando a sua média de 36% para 37%, o que representou uma variação percentual positiva de 3%.

Contudo, se analisarmos estes dados num horizonte temporal mais alargado, verificamos que, entre 2018 e 2021, a média das classificações alcançou uma taxa de crescimento superior a 50%, passando de 24,6% para 37%.

Questões	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
3. Grau de dificuldade na utilização do serviço	34,0%	33,8%	42,1%	43,3%	3,0%
7. Prazo de resposta	14,7%	16,0%	24,2%	24,7%	2,0%
8.1 Cortesia e educação no atendimento	30,3%	32,8%	44,1%	45,4%	3,0%
8.2 Uso de linguagem clara e simples	25,8%	27,2%	38,8%	39,8%	2,5%
8.3 Precisão e objectividade nas respostas	22,9%	25,1%	35,5%	36,7%	3,5%
8.4 Profissionalismo e pró-actividade	26,6%	28,8%	39,0%	41,4%	6,3%
9. Como classificaria globalmente o serviço?	17,8%	19,6%	28,3%	27,9%	-1,1%
Média	24,6%	26,2%	36,0%	37,0%	3,0%

Recorrendo a uma análise desagregada às diversas questões que compõem o quadro anterior, verificou-se uma variação positiva em todas as questões objecto de análise, com excepção da questão que avalia globalmente o serviço prestado, que registou uma ligeira retracção em 1%. No plano oposto, a questão relacionada com o “profissionalismo e pró-actividade dos agentes” teve um crescimento superior a 6%, seguida da “precisão e objectividade nas respostas”, com 3,5%.

Assinale-se ainda que, quer a “avaliação quanto aos prazos de resposta”, quer a “dificuldade de utilização do serviço”, obtiveram taxas de crescimento positivas, em 2% e 3%, respectivamente.

3.13.2 Percentagem de respostas com classificação negativa “Mau”/”Insuficiente”/”Difícil”

Relativamente à percentagem média de respostas com avaliação negativa, é possível observar-se no quadro seguinte que, de uma forma geral, estas aumentaram significativamente, face aos resultados alcançados no ano anterior, passando de uma média, para as 7 questões, de 6,4% para 6,9%¹², o que representou um aumento superior a 8%.

Questões	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
3. Grau de dificuldade na utilização do serviço	15,6%	10,3%	10,5%	9,7%	-7,9%
7. Prazo de resposta	20,3%	11,2%	9,6%	9,9%	2,8%
8.1 Cortesia e educação no atendimento	7,0%	3,1%	2,8%	3,7%	31,2%
8.2 Uso de linguagem clara e simples	9,0%	4,4%	4,2%	4,7%	11,8%
8.3 Precisão e objectividade nas respostas	13,6%	7,4%	5,7%	7,1%	24,7%
8.4 Profissionalismo e pró-actividade	12,1%	5,3%	4,8%	6,0%	25,7%
9. Como classificaria globalmente o serviço?	14,6%	7,7%	6,9%	7,2%	4,5%
Média	13,2%	7,1%	6,4%	6,9%	8,4%

Numa análise desagregada aos resultados, verificou-se uma forte redução nas avaliações negativas referentes à questão relacionada com “o grau de dificuldade de utilização”, sendo que nas restantes questões registou-se um aumento, com particular incidência na questão relacionada com a “cortesia e educação” e no “profissionalismo e pró-actividade”, com aumentos de 31% e 26%, respectivamente.

Relativamente à primeira questão, tal como referido na nota de rodapé constante do ponto 1.3, as queixas apontadas pelos participantes podem eventualmente estar relacionadas com as alterações introduzidas no portal do IFAP, em Junho de 2018, na qual os links de acesso aos diversos formulários de atendimento deixaram de estar acessíveis directamente na página principal do portal, tendo sido transferidos para um ponto de menu denominado “Apoio ao Beneficiário”.

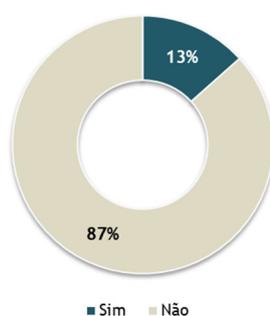
¹² Em valores absolutos correspondeu a 798 respostas com classificação negativa, num universo total de 11.475 respostas recolhidas, para as questões objecto desta análise.

4. ATENDIMENTO TELEFÓNICO (CALL CENTER)

Relativamente ao atendimento telefónico, o inquérito era constituído por 13 questões, destinadas a avaliar o grau de satisfação dos participantes relativamente ao serviço prestado através deste canal.

Dando continuidade à auscultação iniciada no ano anterior, considerou-se útil e importante manter a questão destinada a avaliar o grau de satisfação dos utilizadores, relativamente às soluções de auto-atendimento, suportados por menus de IVR¹³, disponibilizadas através da actual central telefónica integrada na plataforma omnicanal.

4.1. Em 2021 utilizou a linha telefónica de apoio ao Beneficiário, através do nº 212 427 708?



A maioria dos participantes (87%) referiu que não utilizou este canal de atendimento.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
Sim	31,0%	32,4%	34,6%	32,1%	19,5%	13,1%	14,8%	13,4%	-9,8%
Não	53,1%	67,6%	65,4%	67,9%	80,5%	86,9%	85,2%	86,6%	1,7%
N.R.	15,9%	a)	-						

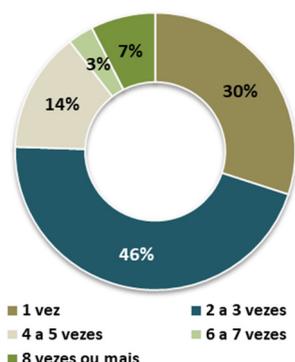
a) Opção de resposta descontinuada a partir de 2015.

Da análise dos dados constantes do quadro anterior verifica-se uma redução no número de participantes que referiram ter utilizado esse canal de atendimento durante o ano de 2021, passando a representar cerca de 13% das respostas, o que correspondeu a uma taxa de crescimento negativa de 9,8%¹⁴.

¹³ Interactive Voice Response.

¹⁴ De acordo com dados da actividade, respeitantes a 2021, verificou-se uma redução no número de atendimentos telefónicos exclusivamente atendidos por agentes do Contact Center, na ordem dos 3%, comparativamente ao registado no ano anterior (2020:19.805 atendimentos; 2021:19.189 atendimentos).

4.2. Caso na questão anterior respondeu “Sim”, em média, quantas tentativas realizou até conseguir estabelecer contacto?



Dos participantes que afirmaram utilizar o serviço de atendimento telefónico, 30% afirmaram ter conseguido estabelecer ligação à primeira tentativa, 46% após 2 a 3 tentativas, 14% entre 4 a 5 tentativas, 3% entre 6 a 7, e 7% referiram que tiveram que realizar 8 ou mais tentativas para o efeito.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
1 vez	13,9%	13,8%	18,1%	15,8%	22,8%	28,3%	30,0%	6,2%
2 a 3 vezes	43,1%	39,2%	44,6%	41,2%	50,2%	49,0%	45,5%	-7,2%
4 a 5 vezes	18,9%	18,7%	18,0%	17,3%	14,4%	12,2%	14,0%	15,0%
6 a 7 vezes	8,8%	10,5%	7,2%	8,1%	4,9%	3,4%	3,0%	-12,8%
8 vezes ou mais	15,2%	17,8%	12,1%	17,7%	7,6%	7,1%	7,5%	5,7%

Analisando os resultados apresentados no quadro anterior, verifica-se um aumento muito significativo no peso nas repostas que referiram a 1ª opção de resposta (“1 vez”), que passou a representar 30% do total de repostas, o que correspondeu a uma taxa de crescimento superior a 6%, face ao registado no ano anterior. Registe-se ainda os aumentos verificados na terceira e quinta opção de resposta.

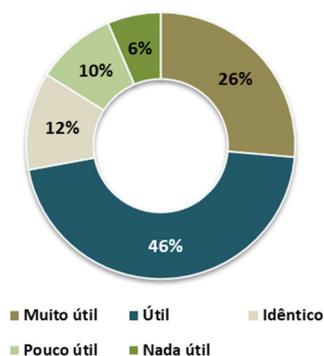
Importa ainda sublinhar que o somatório das duas primeiras opções representou cerca de 76% do total de repostas.

Em termos reais, e fazendo fé nestes resultados, que espelham a percepção dos participantes relativamente ao serviço prestado, tal significa que 3 em cada 4 chamadas conseguiram ser atendidas pelos técnicos do Contact Center, no máximo após 3 tentativas de contacto¹⁵.

¹⁵ De acordo com os dados estatísticos referentes à actividade do Contact Center, durante o ano de 2021, em média, cada número de contacto que utilizou o serviço telefónico realizou 1,5 ligações, enquanto que no ano anterior esse indicador se fixou em 1,7, o que representou uma redução de 13%.

4.3. Como avalia a introdução de opções de atendimento automático (IVR) na linha de atendimento telefónico do Contact Center do IFAP?

Tal como referido na introdução do ponto 4, importava auscultar a opinião dos utilizadores a respeito das alterações introduzidas na central telefónica deste serviço, verificando-se que as mesmas não podiam ser mais reveladoras do sucesso desta opção, na medida em que 26% das respostas consideraram-na “Muito útil” e 46% “Útil”, i.e., 72% das respostas assentaram nestas duas opções de resposta, conforme é possível observar-se no gráfico seguinte.



A opinião dos utilizadores, espelhada no presente inquérito, aliada aos resultados apurados relativamente à utilização das diversas opções de IVR¹⁶, e no elevado número de atendimentos que foram realizados autonomamente, i.e. sem qualquer tipo de intervenção por parte de agentes do Contact Center, possibilitam equacionar que no futuro próximo se possa alargar o recurso a este tipo de soluções de atendimento, uma vez que internamente se encontram diagnosticados os principais motivos que originam a procura por parte dos beneficiários¹⁷, e sobre os quais será possível recorrer - com sucesso - a este tipo de funcionalidades.

4.4. Quais as razões que originaram que tivesse que recorrer ao atendimento telefónico do IFAP?

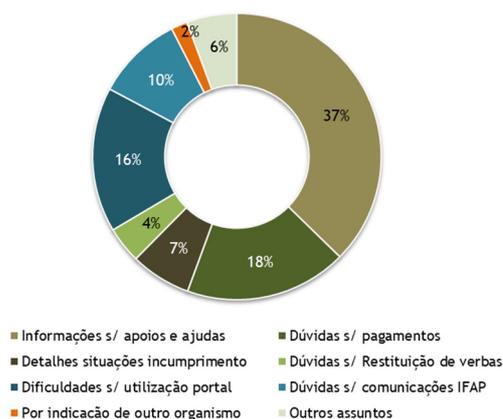
As razões que originaram os contactos foram de diversa ordem, sendo predominantemente relacionadas com “Informações sobre Ajudas e Apoios” (37%) e

¹⁶ Tal como referido na Introdução deste relatório, a implementação de soluções de auto-atendimento no Contact Center, com recurso a opções IVR, foi responsável por um aumento em cerca de 42% no número total de atendimentos realizados durante o ano de 2021, alcançando esta componente um peso médio de 30% face ao total de atendimentos realizados (somatório de atendimentos apenas realizados por agentes + exclusivamente através de auto-atendimento).

¹⁷ Aplicação do Princípio de Pareto, o qual estabelece a regra 80/20, i.e. aproximadamente 80% dos efeitos tem origem em apenas 20% das causas.

“Dúvidas sobre Pagamentos” (18%), seguido das “Dificuldades acerca da utilização do portal” (16%), conforme se pode observar no quadro e gráfico seguintes.

Informações s/ apoios e ajudas	Dúvidas s/ pagamentos	Situações de incumprimento	Dúvidas s/ Restituição de verbas	Dificuldades s/ utilização do portal	Dúvidas s/ comunicações do IFAP	Por indicação de outro organismo	Outros assuntos
37,4%	18,2%	6,8%	4,1%	16,4%	9,7%	1,8%	5,6%



Da análise comparativa com os resultados do ano anterior, verificou-se um aumento percentual, na ordem de 57%, na opção “Outros Assuntos”, que passou de uma representatividade de 3,6% para 5,6%, e “Por indicação de outro organismo”, com uma taxa de crescimento de 39% e um peso de 1,8%.

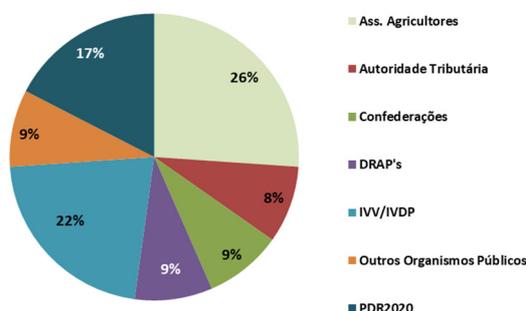
No plano oposto, as “Dúvidas s/ restituições de verbas” apresentaram uma redução de 14% face ao registado no ano anterior, alcançando um peso correspondente a 4,1% do total de respostas, e ainda uma redução na ordem dos 10%, para as “Dúvidas sobre pagamentos”, que passou a representar 18,2% das respostas.

Por último, importa salientar que a opção “Informações s/apoios e ajudas” consolidou a sua posição de liderança, com um crescimento de 0,7% face ao ano anterior, passando a representar 37,4% das respostas.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
Informações s/ apoios e ajudas	26,1%	25,2%	23,7%	27,2%	30,1%	33,7%	37,1%	37,4%	0,7%
Dúvidas s/ pagamentos	32,7%	32,2%	33,0%	26,8%	25,6%	24,4%	20,3%	18,2%	-10,3%
Situações de incumprimento	7,6%	7,1%	7,7%	5,7%	9,0%	6,7%	6,5%	6,8%	4,3%
Dúvidas s/ Restituição de verbas (a)	-	-	-	-	7,0%	6,4%	4,8%	4,1%	-14,4%
Dificuldades s/ utilização do portal	12,2%	13,3%	12,1%	15,5%	16,4%	15,0%	16,2%	16,4%	1,2%
Dúvidas s/ comunicações do IFAP (a)	-	-	-	-	8,6%	9,6%	10,2%	9,7%	-5,1%
Por indicação de outro organismo (a)	-	-	-	-	1,5%	1,7%	1,3%	1,8%	39,1%
Outros assuntos	2,1%	3,6%	3,1%	5,7%	1,9%	2,5%	3,6%	5,6%	57,5%

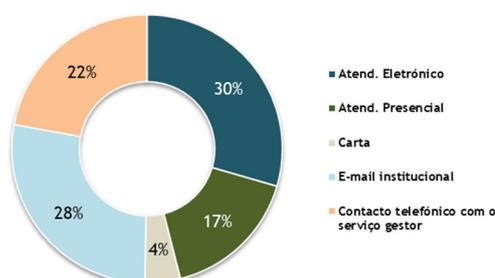
(a) No presente inquérito foram alteradas algumas das opções de resposta em relação às disponibilizadas nos anos anteriores.

4.5. Caso na resposta anterior tenha seleccionado a opção “Por indicação de outro Organismo”, indique qual



Da análise ao gráfico anterior é possível observar-se que 26% dos participantes que na questão anterior optaram pela resposta “Por indicação de outro Organismo”, afirmaram ter contactado o IFAP por indicação de diversas Associações de Agricultores, seguido do IVV/IVDP, com 22%, e do PDR2020 com 17%.¹⁸

4.6. Caso anteriormente se tenha verificado a impossibilidade de resolver o mesmo assunto através de outro canal de comunicação do IFAP, indique qual¹⁹



Tendo por base os resultados evidenciados no gráfico anterior, observar-se que 30% das respostas identificaram o atendimento electrónico como canal preferencial, seguido do e-mail institucional do IFAP, com um peso de 28% e do recurso a carta, com 22%.

	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
Atend. Electrónico	30,5%	30,5%	29,3%	29,5%	0,8%
Atend. Presencial	14,3%	15,4%	14,6%	16,5%	13,3%
Carta	6,4%	7,2%	5,8%	4,2%	-27,2%
E-mail institucional	31,6%	27,2%	31,5%	27,7%	-12,2%
Contacto telefónico com o serviço gestor	17,2%	19,7%	18,9%	22,1%	17,1%

¹⁸ Nesta questão foram ainda identificadas 19 respostas fora de contexto.

¹⁹ Resposta de escolha múltipla.

Relativamente à análise comparativa dos resultados com o ano anterior, é possível observar-se um crescimento nas situações de recurso ao contacto telefónico com o serviço gestor, e ainda com a opção pelo atendimento presencial, que passaram a representar respectivamente 22% e 16,5% das respostas.

Por outro lado, verificou-se uma redução no peso nas respostas relacionadas com o recurso a cartas, que passou a representar apenas 4,%, o mesmo acontecendo com a utilização de o e-mail institucional, que obteve 28% das respostas.

4.7. Segundo os parâmetros abaixo indicados classifique o atendimento efectuado pelos técnicos do IFAP, através do canal telefónico

	Cortesia e educação no atendimento	Uso de linguagem clara e simples	Precisão e objectividade nas respostas	Profissionalismo e pró-actividade
Muito Bom	48,1%	44,1%	40,6%	43,6%
Bom	35,9%	36,1%	33,1%	34,8%
Satisfaz	11,4%	14,0%	16,7%	13,7%
Insuficiente	2,4%	3,4%	5,2%	4,3%
Mau	2,3%	2,4%	4,3%	3,7%

Da análise aos resultados constantes do quadro anterior é possível observar-se que a classificação com maior peso, relativamente aos quatro parâmetros objecto de avaliação, foi o “Muito Bom”, oscilando entre os 40,6%, no caso da “Precisão e objectividade nas respostas”, e os 48,1% na “Cortesia e educação no atendimento”, sendo a média dessa mesma classificação, para os quatro parâmetros, de 44%.

Os dois quadros seguintes apresentam a análise comparativa com os resultados registados no ano anterior, onde é possível observar-se um comportamento variável relativamente à tendência para a classificação mais elevada, assistindo-se, por outro lado, a um aumento transversal no peso das avaliações com classificações “Insuficiente” e “Mau”.

	Cortesia e educação no atendimento					Uso de linguagem clara e simples				
	2018	2019	2020	2021	Variação %	2018	2019	2020	2021	Variação %
Muito Bom	33,2%	40,1%	48,1%	48,1%	-0,2%	26,7%	34,7%	42,5%	44,1%	3,6%
Bom	40,9%	40,2%	34,9%	35,9%	2,9%	43,3%	42,3%	37,5%	36,1%	-3,7%
Satisfaz	17,4%	15,9%	13,4%	11,4%	-14,8%	20,7%	17,2%	15,2%	14,0%	-8,0%
Insuficiente	4,2%	2,5%	2,0%	2,4%	17,7%	5,3%	4,2%	2,9%	3,4%	19,9%
Mau	4,3%	1,3%	1,6%	2,3%	41,6%	4,0%	1,6%	1,9%	2,4%	24,6%

	Precisão e objetividade nas respostas					Profissionalismo e pró-atividade				
	2018	2019	2020	2021	Variação %	2018	2019	2020	2021	Variação %
Muito Bom	23,6%	31,7%	40,4%	40,6%	0,5%	27,1%	34,4%	44,0%	43,6%	-0,9%
Bom	39,2%	39,9%	36,9%	33,1%	-10,3%	39,3%	39,6%	35,1%	34,8%	-0,9%
Satisfaz	19,4%	18,5%	15,8%	16,7%	5,7%	20,5%	17,9%	14,9%	13,7%	-7,9%
Insuficiente	10,9%	6,5%	3,9%	5,2%	35,8%	6,5%	4,9%	3,0%	4,3%	41,2%
Mau	6,8%	3,4%	3,0%	4,3%	-44,0%	6,6%	3,3%	3,0%	3,7%	21,3%

Caso esta análise incida sobre o somatório das respostas cujas avaliações obtiveram classificações positivas (“Muito Bom”, “Bom” e “Satisfaz”), conforme apresentado no quadro seguinte, observa-se uma redução generalizada nos quatro parâmetros, face ao registado no ano anterior, contudo, quando contabilizado o respectivo peso percentual, verifica-se que o mesmo se manteve em níveis elevados, variando entre um mínimo de 90,5%, no caso de o terceiro parâmetro, e o máximo de 95,3%, para o primeiro.

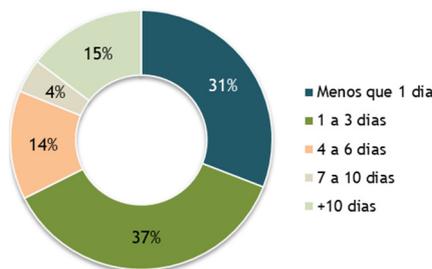
	Cortesia e educação no atendimento				Uso de linguagem clara e simples				Precisão e objetividade nas respostas				Profissionalismo e pró-atividade			
	2019	2020	2021	Variação %	2019	2020	2021	Variação %	2019	2020	2021	Variação %	2019	2020	2021	Variação %
Muito Bom	40,1%	48,1%	48,1%	-0,1%	34,7%	42,5%	44,1%	3,7%	31,7%	40,4%	40,6%	0,6%	34,4%	44,0%	43,6%	-0,9%
Σ Muito Bom + Bom	80,3%	83,0%	83,9%	1,1%	77,0%	80,0%	80,2%	0,3%	71,6%	77,4%	73,8%	-4,7%	73,9%	79,1%	78,4%	-0,9%
Σ M. Bom + Bom + Satisfaz	96,2%	96,4%	95,3%	-1,1%	94,2%	95,2%	94,2%	-1,1%	90,1%	93,2%	90,5%	-2,9%	91,8%	94,0%	92,1%	-2,0%

4.8. Caso não tenha sido possível obter uma resposta imediata, em média quanto tempo esperou por a mesma (dias úteis)?²⁰

No que respeita aos prazos de resposta, nos casos em que não foi possível transmitir uma resposta no decurso do primeiro contacto telefónico, 31% das respostas apontaram para um prazo de resposta inferior a 1 dia útil, sendo que cerca de 68% das respostas se fixaram no intervalo entre os dois primeiros escalões, i.e., num prazo máximo de 3 dias úteis.

Relativamente aos prazos mais dilatados, 4% afirmaram que obtiveram uma resposta entre 7 a 10 dias e 15% num prazo superior a 10 dias, conforme é possível observar-se no gráfico seguinte.

²⁰ Os casos em tal se verifica são fundamentalmente aqueles em que, para efeitos de resposta aos beneficiários, existe a necessidade de consultar internamente as áreas de *back office* das Unidades Gestoras das Medidas, recorrendo à criação e envio de tickets para o efeito, ficando a prestação do esclarecimento dependente da celeridade com que a resposta é comunicada ao Contact Center por parte das respectivas áreas internas.



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
Menos que 1 dia (a)	-	-	-	-	20,7%	26,8%	28,7%	30,9%	7,9%
1 a 3 dias	50,2%	51,0%	48,5%	53,9%	27,0%	37,7%	39,4%	36,7%	-6,9%
4 a 6 dias	22,6%	21,1%	24,7%	19,1%	16,9%	14,2%	11,9%	13,6%	13,8%
7 a 10 dias	12,6%	9,9%	8,6%	8,3%	7,7%	6,3%	5,5%	4,2%	-22,8%
+10 dias	14,5%	18,0%	18,2%	18,7%	27,7%	15,0%	14,6%	14,6%	0,5%

(a) Nova opção de resposta.

Na avaliação comparativa constante do quadro anterior, é possível observar-se um aumento, em 8%, no peso respeitante ao prazo de resposta mais reduzido, passando este a representar cerca de 31% das respostas.

Paralelamente, assinala-se o facto de o segundo escalão superior, por sinal o que revela maior peso, ter sofrido uma importante redução, na ordem dos 7%, por contrapartida a um aumento no terceiro escalão, em cerca de 14%, face ao ano anterior.

Assinala-se ainda que o somatório do peso associado aos dois primeiros escalões, representava em 2019, cerca de 65% das respostas, 68,1% em 2020, e 67,6% em 2021, o que correspondeu a um decréscimo de 0,7% face ao registado no ano anterior.

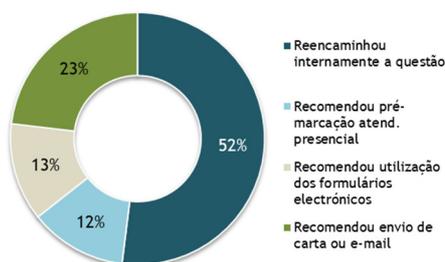
Por outro lado, assiste-se a uma forte redução no somatório dos 2 últimos escalões, cujo peso baixou de 21%, em 2019, 20% em 2020, para 18,9% em 2021, o que representou uma redução de cerca de 6% face ao ano anterior.

4.9. Não tendo sido possível obter uma resposta imediata, qual o procedimento adoptada pelo técnico da linha de apoio?

De acordo com as respostas apresentadas para esta questão, cerca de 52% dos casos em que não foi possível obter um esclarecimento imediato, os mesmos foram objecto de reencaminhamento interno para as áreas de *back office*.

Importa ainda sublinhar que em 23% das respostas, a solução apresentada pelos técnicos recaiu na recomendação que beneficiário expusesse a questão ao IFAP,

através de carta, ou utilizando o endereço de e-mail institucional²¹. A totalidade dos resultados pode ser observada no gráfico seguinte.

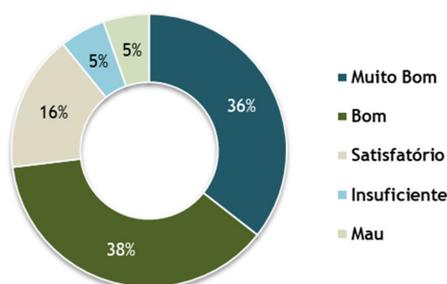


	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
Reencaminhou internamente a questão	42,5%	48,4%	52,3%	52,0%	-0,6%
Recomendou pré-marcação atend. presencial	9,1%	10,2%	9,7%	12,4%	27,5%
Recomendou utilização dos formulários electrónicos	17,1%	13,6%	10,6%	12,5%	18,4%
Recomendou envio de carta ou e-mail	31,3%	27,8%	27,4%	23,1%	-15,7%

Quando comparados os resultados com os registados no ano anterior, observa-se um aumento significativo no recurso à recomendação de pré-marcação de atendimento presencial e a utilização de formulários electrónicos, com um aumento de 27% e 18%, respectivamente, e uma redução nas restantes opções de resposta, por sinal as que historicamente têm maior peso.

4.10. Como classifica globalmente o atendimento telefónico recebido?

Na avaliação global a este canal de atendimento, cerca de 38% dos Beneficiários classificaram-no como “Bom”, 36% como “Muito Bom” e 16% como “Satisfatório”. No plano negativo, 5% consideraram-no como “Insuficiente” e “Mau”, em ambas as classificações.



²¹ As sugestões formuladas pelos agentes destinadas ao envio de cartas ou de e-mails dirigidos ao endereço institucional resultam fundamentalmente de casos em que os beneficiários necessitam de enviar documentação comprovativa, referente à realização de determinadas diligências anteriormente solicitadas por parte do IFAP, a apresentação de reclamações devidamente fundamentadas, através de documentação, ou ainda de situações em que, dada a sua gravidade, complexidade, celeridade e/ou especificidade, assim o exigem, na opinião dos agentes.

A comparação dos resultados com o ano anterior é apresentada no quadro seguinte.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
Muito Bom	9,9%	11,2%	11,0%	13,7%	20,1%	25,2%	34,0%	35,6%	4,8%
Bom	38,2%	38,1%	37,9%	38,3%	39,4%	43,5%	41,4%	37,5%	-9,5%
Satisfatório	37,9%	33,8%	31,9%	29,5%	21,7%	20,9%	16,1%	16,2%	0,5%
Insuficiente	9,7%	10,2%	13,3%	12,1%	10,4%	7,1%	5,0%	5,4%	6,7%
Mau	4,3%	6,7%	5,9%	6,4%	8,5%	3,2%	3,5%	5,4%	53,6%

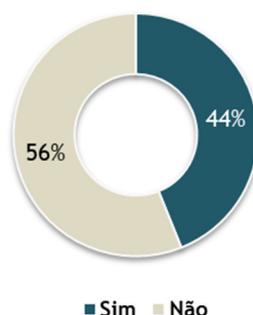
Da análise aos dados constantes do quadro anterior, é possível observar-se um aumento acentuado nas respostas com a classificação máxima, a qual passou a representar cerca de 36% do total de respostas, graças a um crescimento na ordem dos 5%, face ao registado no ano anterior, o que é digno de referência.

Refira-se ainda que 73% das respostas incidirem nas duas classificações mais elevadas, e que o peso do somatório das três classificações positivas atingiu os 89%.

No que respeita ao somatório do peso das avaliações negativas (“Insuficiente” e “Mau”), o mesmo representou, cerca de 10,8% das respostas, quando em 2020 essa percentagem correspondia a 8,6%, o que correspondeu a uma taxa de crescimento de 25% face ao registado no ano anterior.

4.11. Em 2021 recorreu a outros canais de atendimento telefónico em serviços da Administração Pública?

Nesta questão, 44% dos participantes responderam afirmativamente e 56% referiram que não recorrem a esse tipo de canais de atendimento.

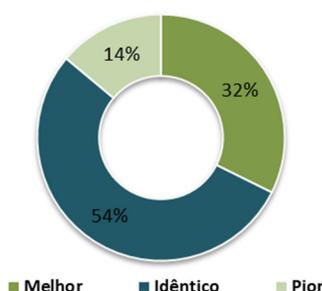


	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
Sim	na	64,5%	64,0%	62,9%	52,4%	44,5%	47,0%	43,9%	-6,5%
Não	na	35,5%	36,0%	37,1%	47,6%	55,5%	53,0%	56,1%	5,8%

Quanto à análise comparativa dos resultados face ao ano anterior, verificou-se uma redução, em cerca de 7%, nas respostas que afirmativas relativamente à utilização do canal telefónico em outros serviços da Administração Pública.

4.12. Caso tenha respondido afirmativamente na questão anterior, como classifica o atendimento telefónico prestado por esta linha de apoio do IFAP, quando comparado com o desses serviços?

Do total de respostas a esta questão, 54% consideraram o serviço do IFAP “Idêntico” ao prestado por outros serviços da Administração Pública, enquanto 32% consideraram-no “Melhor”, e 14% como “Pior”.



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variação 2020/2021
Melhor	na	29,0%	30,9%	31,1%	28,9%	32,0%	35,1%	32,3%	-7,8%
Idêntico	na	39,8%	33,6%	39,3%	56,3%	55,9%	53,8%	53,8%	-0,1%
Pior	na	12,1%	15,3%	11,4%	14,9%	12,1%	11,1%	13,9%	25,2%
Sem opinião (a)	na	19,1%	20,1%	18,2%	a)	a)	a)	a)	-

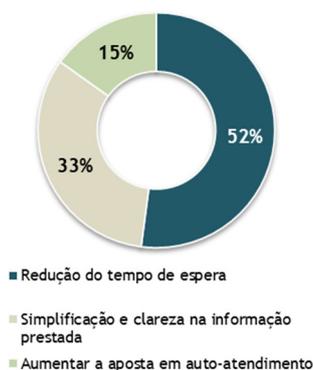
(a) Opção de resposta abandonada a partir de 2018.

Da análise aos dados constantes do quadro anterior observa-se uma diminuição percentual nas avaliações positivas ao canal telefónico, quando comparadas com outros organismos da Administração Pública, representando 32% do total de respostas, regressando assim aos níveis registados em 2019.

Assistiu-se ainda a um aumento muito significativo dos participantes que consideraram o serviço “Pior” (+25%), passando a representar cerca de 14% das respostas a esta questão.

4.13. De entre as sugestões de melhoria abaixo apresentadas, identifique as que considera mais importantes, no que se refere exclusivamente ao canal de atendimento telefónico²²

De acordo com a opinião manifestada pelos participantes, tendo por base as sugestões de melhoria previamente apresentadas, a opção que recolheu maior percentagem de respostas foi a “Redução do tempo de espera”²³, com 52%, a “Simplificação e clareza da informação prestada”, com 33% e por último, o incremento em soluções de auto-atendimento, com 15%.



4.14 Quadros comparativos globais

4.14.1 Percentagem de respostas com classificação Máxima²⁴

Questões	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
14. Em média quantas tentativas efectuou até conseguir ligação?	15,8%	22,8%	28,3%	30,0%	6,2%
19.1 Cortesia e educação no atendimento	33,2%	40,1%	48,1%	48,1%	-0,2%
19.2 Uso de linguagem clara e simples	26,7%	34,7%	42,5%	44,1%	3,6%
19.3 Precisão e objectividade nas respostas	23,6%	31,7%	40,4%	40,6%	0,5%
19.4 Profissionalismo e pró-atividade	27,1%	34,4%	44,0%	43,6%	-0,9%
20. Caso não tenha sido possível uma resposta imediata, quanto tempo esperou?	20,7%	26,8%	28,7%	30,9%	7,8%
22. Como classificaria globalmente o serviço?	20,1%	25,2%	34,0%	35,6%	4,8%
Média	23,9%	30,8%	38,0%	39,0%	2,6%

Da análise aos dados constantes do quadro anterior, observa-se que, em termos totais, o peso das respostas com a classificação máxima aumentou, face aos resultados

²² Resposta de escolha múltipla.

²³ Com base nos indicadores e métricas da actividade do canal telefónico, o tempo médio de espera das chamadas atendidas, para o ano de 2021, foi de 100 segundos. No que respeita aos níveis de serviço (SLA), 65% das chamadas foram atendidas num prazo máximo de 30 segundos e 73% num prazo de 60 segundos.

²⁴ Nesta análise foram consideradas as respostas com a classificação máxima às questões 18 e 21 e o escalão correspondente à máxima eficácia nas questões 14 e 19.

alcançados durante o ano anterior, passando a média dos parâmetros analisados com essa classificação de 38% para 39% do total de respostas obtidas, o que correspondeu a uma variação percentual de 2,6%.

Em termos desagregados, a questão nº 20 foi a que obteve um maior crescimento face ao ano anterior, com um aumento de 7,8%, e um peso correspondente a 31% do total de respostas, seguida da questão nº 14, com um crescimento superior a 6% e um peso de 30% das respostas a essa questão.

As avaliações com classificação máxima às questões nºs 19.1 e 19.4 apresentaram variações negativas de 0,2% e 0,9%, respectivamente, embora o seu peso continue a ser bastante expressivo (48% e 44%).

4.14.2 Percentagem de respostas com classificação negativa²⁵

Questões	2018	2019	2020	2021	Varição 2020/2021
14. Em média quantas tentativas efectuou até conseguir ligação?	25,8%	12,6%	10,5%	10,4%	-0,4%
19.1 Cortesia e educação no atendimento	8,5%	3,8%	3,6%	4,7%	28,3%
19.2 Uso de linguagem clara e simples	9,3%	5,8%	4,8%	5,8%	21,8%
19.3 Precisão e objectividade nas respostas	17,7%	9,9%	6,8%	9,5%	39,3%
19.4 Profissionalismo e pró-atividade	13,1%	8,2%	6,0%	7,9%	31,2%
20. Caso não tenha sido possível uma resposta imediata, quanto tempo esperou?	35,4%	21,3%	20,0%	18,9%	-5,8%
22. Como classificaria globalmente o serviço?	18,8%	10,4%	8,6%	10,8%	25,9%
Média	18,4%	10,3%	8,6%	9,7%	12,7%

Relativamente às questões pontuadas com classificações “Mau” e “Insuficiente”, verificou-se um aumento quase generalizado no seu peso, passando a sua média global de 8,6% para 9,7%²⁶, correspondendo a uma taxa de crescimento de 12,7%, face ao registado no ano anterior.

Analisando isoladamente cada um dos resultados, verificou-se que a questão nº 19.3 e 19.4 foram aquelas que sofreram um aumento mais acentuado, na ordem dos 39,3% e 31,2%, respectivamente, passando a representar 9,5% e 7,9% das respostas a essas questões.

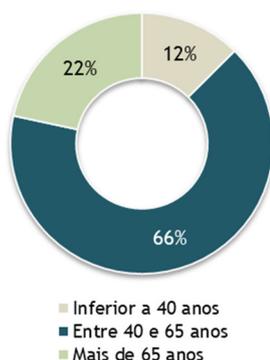
²⁵ Nesta análise foi considerado o somatório dos dois últimos escalões das questões indicadas, sendo em alguns casos referente a prazos ou tentativas de contacto.

²⁶ Em valores absolutos correspondeu a 533 respostas com classificação negativa, num universo total de 5.675 respostas recolhidas nessas questões.

Refira-se ainda que as questões nº 14 e 20 registaram uma redução nas avaliações negativas, em 0,4% e 5,8%, o que se traduziu num peso, face ao total de respostas, de 10,4% e 18,9%, respectivamente.

5. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES

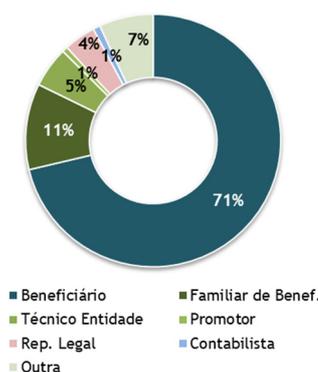
A faixa etária entre 40 e os 65 anos foi a mais representativa, com um peso de 66%, seguida da faixa etária com mais de 65 anos, com 22%.



	2018	2019	2020	2021	Varição
Inferior a 40 anos	23,9%	18,0%	15,0%	12,5%	-16,9%
Entre 40 e 65 anos	61,9%	63,3%	65,4%	65,9%	0,8%
Mais de 65 anos	14,2%	18,8%	19,6%	21,6%	10,2%

Relativamente à avaliação comparativa com os resultados do ano anterior, verificou-se uma redução em 16,9% no peso da faixa etária mais jovem, passando esta a representar 12,5% dos participantes. Em sentido oposto, verificou-se um aumento, em 10%, na faixa etária mais envelhecida, mantendo a segunda posição, em termos de representatividade, o que já se verifica desde 2019.

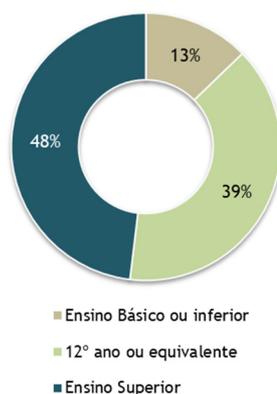
No que respeita à relação dos participantes no inquérito com o IFAP, foi observado que a maioria dos participantes (71%) se tratava de “Beneficiários”, seguido dos “Familiars de Beneficiários”, com 11%.



No quadro seguinte é possível observar-se uma ligeira redução no peso correspondente aos “Beneficiários”, com uma variação de 0,4 p.p. face ao ano anterior. No plano oposto, os “Familiares de Beneficiários”, “Técnicos de Entidades” e “Promotores” obtiveram crescimentos significativos em 5,7%, 7,5% e 11,5%, respectivamente.

	2020	2021	Varição
Beneficiário	71,6%	71,3%	-0,4%
Familiar de Benef.	10,4%	11,0%	5,7%
Técnico Entidade	4,8%	5,2%	7,5%
Promotor	0,6%	0,7%	11,5%
Rep. Legal	4,5%	4,0%	-11,0%
Contabilista	1,2%	0,9%	-20,9%
Outra	6,9%	6,9%	0,0%

Relativamente ao grau de escolaridade dos participantes, 48% referiu possuir formação ao nível do ensino superior, 39% correspondente ao 12º ano ou equivalente, e por último, 13% referiram o ensino básico ou inferior.



	2018	2019	2020	2021	Varição
Ensino Básico ou inferior	12,2%	14,6%	14,0%	12,7%	-9,3%
12º ano ou equivalente	36,2%	39,4%	39,8%	39,2%	-1,5%
Ensino Superior	51,6%	46,0%	46,2%	48,1%	4,2%

Analisando o quadro anterior verificou-se um aumento no peso dos participantes com formação superior, contrariando a tendência registada nos dois últimos anos, com uma taxa de crescimento de 4,2%, face ao ano anterior, por contrapartida de uma redução nas respostas que indicaram o ensino básico e o 12º ano, com variações negativas na ordem de 9,3% e 1,5%, respectivamente.

6. CONCLUSÕES

Os resultados alcançados no presente inquérito de satisfação permitem-nos concluir, com um elevado grau de segurança, a manutenção de uma tendência clara de melhoria quanto à qualidade do serviço prestado através dos canais electrónico e telefónico do Contact Center, sendo paradigmático dessa evolução, a manutenção do crescimento verificado no peso das avaliações com a classificação máxima.

A este propósito é importante referir que o período objecto de avaliação decorreu mais uma vez num quadro particularmente adverso, devido à situação de pandemia, o qual poderá estar na origem de um ligeiro crescimento no peso de algumas avaliações negativas.

Para esse efeito poderão ter contribuído factores associados à manutenção do sistema de teletrabalho, numa área de elevada criticidade, que implica uma constante partilha de informação e articulação entre todas as partes envolvidas, com a agravante de ter ocorrido numa conjuntura de profunda incerteza, originando um elevado volume de dúvidas e de questões junto do Contact Center.²⁷

Pese embora as adversidades acima descritas, as melhorias internas implementadas durante o primeiro trimestre de 2020 permitiram aumentar substancialmente a oferta do serviço, em particular com recurso a meios tecnológicos substancialmente mais evoluídos, fazendo uso de processos de auto-atendimento no canal telefónico, através de opções IVR²⁸, disponíveis 24h/7d, que possibilitaram aumentar a capacidade de resposta junto dos utilizadores do canal telefónico em cerca de 42%²⁹, sendo essencialmente direccionados para matérias de baixa complexidade, em cuja intervenção humana poderá ser dispensada.

Neste âmbito referia-se que os atendimentos realizados de forma totalmente autónoma foram responsáveis por 30% do total de atendimentos, o que demonstra o seu grau de importância e elevado contributo na actividade.

²⁷ Tendo como base a experiência adquirida durante o primeiro ano de pandemia, a DGI/UPAB redobrou os seus esforços, no sentido de melhorar a articulação funcional, quer a nível interno, quer com as diversas unidades orgânicas do Instituto, de modo a garantir a manutenção dos níveis de qualidade e de serviço que se verificavam no período que antecedeu a situação de pandemia.

²⁸ Interactive Voice Response.

²⁹ Dados apurados com base na contabilização do somatório de atendimentos automáticos, sem posterior recurso a intervenção dos agentes, juntamente com os atendimentos exclusivamente realizados por agentes, durante o ano de 2021.

Relativamente ao balanço das principais alterações que se verificaram nos resultados do presente inquérito, importa referir essencialmente o seguinte:

a) Aumento do peso das respostas com avaliações de classificação máxima (nível de excelência)

- No canal electrónico, na questão relacionada com o grau de dificuldade de utilização do serviço, a classificação “Fácil” passou a representar 43,3% das respostas, o que representou uma variação positiva de 3 p.p. face ao registado no ano anterior;
- A avaliação com classificação máxima quanto aos prazos de resposta no canal electrónico, passou a representar 24,7% das respostas, o que se traduziu num aumento de 2% face ao ano anterior%;
- Nos quatro parâmetros que avaliam o desempenho prestado pelos técnicos, a média das classificações com a pontuação máxima atingiu os 40,8%, para o canal electrónico, e de 44,1%, no caso do canal telefónico, sendo que em 2020 essas percentagens representavam 39,3% e 43,8%, respectivamente;
- Relativamente à avaliação global ao serviço, 28% avaliaram o canal electrónico com a classificação máxima, e com 35,6%, no caso do canal telefónico;
- No caso do canal telefónico, 30% dos participantes afirmaram ter conseguido estabelecer ligação à primeira tentativa, enquanto no ano anterior essa percentagem era de 28,3%;
- No que respeita aos casos em que não foi possível uma resposta imediata, no decurso do atendimento telefónico, 31% dos participantes afirmou ter obtido uma resposta num prazo inferior a 1 dia útil, quando em 2020 esse resultado havia sido de 28,7%;³⁰
- Na avaliação comparativa com outros canais de atendimento semelhantes, no seio da Administração Pública, 33% dos participantes referiram que o canal electrónico do IFAP era melhor e 32% a respeito do canal telefónico, quando no ano anterior essas percentagens se fixavam em 30,4% e 32%, respectivamente.

³⁰ Recorde-se que a maioria destes casos envolveu contacto com as áreas de *back office*, com a finalidade de recolher informações destinadas à comunicação da resposta aos beneficiários, o que pode revelar melhorias na articulação funcional entre as duas áreas, mesmo na conjuntura de pandemia e da adopção do regime de teletrabalho. Complementarmente utilizaram o acesso, via VPN, à rede do IFAP, para acederem aos diversos sistemas de informação onde se encontra residente toda a informação do negócio, nomeadamente iDigital; iSinga, etc.);

B) Redução do peso das respostas com avaliações de classificação mínimas ou negativa³¹

- No canal electrónico, na questão relacionada com o grau de dificuldade de utilização do serviço, o somatório para as duas classificações negativas passou a representar 9,7% das respostas, quando no ano anterior se fixava em 10,5%;
- No que respeita aos casos em que não foi possível uma resposta imediata, no decurso de um contacto telefónico, 19% dos participantes referiram que apenas a obtiveram após pelo menos 7 dias úteis, sendo que no ano anterior essa percentagem correspondia a 20%.

É igualmente importante salientar que, à semelhança do que tem vindo a ser desenvolvido em anos anteriores, as fragilidades identificadas através dos resultados no presente inquérito, bem como eventuais pontos fracos ou oportunidades de melhoria no serviço prestado, serão objecto de análise interna, que nos casos em que tal se justifique, poderá envolver outras áreas internas que directamente visadas.

Por último, mas não menos importante, é da mais elementar justiça enaltecer o papel desempenhado pela equipa do *Contact Center*, coadjuvada pelas áreas de *back office*, nos casos aplicáveis, como chave para o sucesso alcançado, graças à sua elevada dedicação, empenho, profissionalismo e resiliência, suportada pelos novos meios tecnológicos, os quais possibilitaram tirar o máximo proveito do potencial humano desta equipa e assim transformar uma conjuntura de ameaça numa oportunidade de melhoria.

³¹ Nas questões onde não existiam classificações negativas, como seja o prazo de resposta, foram recolhidos os dados correspondentes aos 2 últimos escalões de avaliação.

Ficha Técnica

Título

Resultados do inquérito de satisfação ao serviço prestado através dos canais electrónico e telefónico do C. Center - 2021

IFAP - Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas, I.P.

R. Castilho, nº 45 - 51

1049-002 LISBOA

Tel: 21 384 60 00

Fax: 21 384 61 70

E - mail: ifap@ifap.pt * Website: www.ifap.pt

Concepção técnica:

Departamento de Gestão e Controlo Integrado

Unidade de Protocolos e Apoio ao Beneficiário

01/07/2022